

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini persaingan bisnis menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Salah satu standar internasional yang diakui dalam manajemen kualitas adalah ISO 9001:2015. Standar ini menekankan pentingnya penerapan sistem manajemen kualitas yang terstruktur dan terus diperbaiki. Salah satu pendekatan yang relevan dalam mendukung implementasi ISO 9001:2015 adalah metode 5S. Metode 5S merupakan konsep manajemen yang berasal dari Jepang. Metode ini sangat efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan terorganisir, yang merupakan prasyarat penting dalam mencapai standar manajemen mutu seperti ISO 9001:2015. Penerapan Metode 5S juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui operasi yang lebih andal dan berkualitas tinggi.

Penerapan metode 5S seringkali ditemui di perusahaan bidang manufaktur, namun penerapannya tidak hanya diperlukan pada perusahaan manufaktur. Perusahaan layanan jasa seperti *freight forwarding* juga memerlukan konsep metode 5S guna meningkatkan kinerja kualitas layanan dari perusahaan itu sendiri. Di era persaingan global saat ini, perusahaan jasa logistik *freight forwarding* dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan tertata. Efisiensi operasional menjadi faktor penting untuk memastikan layanan logistik yang tepat waktu dan akurat. Meski demikian, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah ketidakrapian dalam pengelolaan alur kerja, terutama dalam hal pengaturan dokumen pengiriman, pengelolaan barang, serta tata ruang kerja yang kurang terorganisir dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 8 Tahun 2011 Tentang Angkutan Multimoda, menjelaskan bahwa pentingnya integrasi dalam pengangkutan barang menggunakan dua atau lebih moda transportasi yang dikelola secara terpadu. Dalam konteks ini perusahaan *freight forwarding* memiliki peran dan kegiatan yang sangat penting, karena dapat membantu memudahkan bagi para eksportir maupun importir dalam jasa pengurusan ekspor-impor. Oleh karena itu, perusahaan *freight forwarding* berperan penting dalam mengkoordinasikan yang diperlukan dalam pengiriman barang secara multimoda. *freight forwarding* mengurus berbagai aspek pengiriman, termasuk pemilihan jalur transportasi, pengurusan dokumen kepabeanan, serta pengawasan dan manajemen logistik dari awal hingga akhir. Dengan adanya peraturan ini, *freight forwarding* diharapkan dapat beroperasi dengan lebih terstruktur dan bertanggung jawab.

Salah satu elemen vital dalam perusahaan *freight forwarding* adalah kelancaran pengelolaan dokumen, yang harus dikirim dengan akurat dan tepat waktu untuk memastikan kepatuhan dan efisiensi dalam proses logistik. Namun, tidak jarang perusahaan *freight forwarding* sering menghadapi tantangan terkait pengelolaan dokumen, yang mencakup kesalahan dalam pengiriman, kurangnya kelengkapan dokumen, atau salah alamat. Masalah ini dapat menimbulkan dampak negatif, seperti keterlambatan pengiriman, biaya tambahan, hingga kerugian reputasi perusahaan. Pengurusan dan pengelolaan dokumen merupakan layanan perusahaan *freight forwarding* dimana konsumen sebagai penentu dalam kepuasan atau tidaknya pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan. (Sahara & Amelia, 2023).

Kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, perusahaan diwajibkan untuk memenuhinya guna memastikan kepuasan pelanggan. Dalam proses kegiatan pengiriman dokumen ekspor impor dapat berjalan lancar apabila semua tahapan dalam prosedur pengiriman berjalan baik sesuai standar operasional yang sudah ditetapkan. Dalam penelitian ini, fokus utama adalah menganalisis dan mengoptimalkan pengelolaan dokumen ekspor di PT Jasco Logistics Semarang melalui penerapan metode 5S, guna menciptakan sistem kerja yang lebih tertata, efisien, dan meminimalisir kesalahan pengiriman dokumen. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana perusahaan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dan menjaga kepercayaan mereka melalui layanan yang unggul.

Permasalahan dalam pengelolaan dokumen ekspor di PT Jasco Logistics Semarang menunjukkan bahwa proses pengelolaan dokumen belum tertata secara optimal. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa penyimpanan dokumen masih tercampur tanpa sistem pengelompokan yang jelas, seperti tidak adanya pengkodean atau label warna untuk membedakan jenis dokumen penting seperti PEB, NPE, dan BL. Proses pencarian dokumen pun masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu lama dan berpotensi menyebabkan kesalahan pengiriman. Kondisi ini diperburuk dengan tidak adanya prosedur kerja standar atau sistem visual yang mendukung keteraturan ruang kerja. Area penyimpanan dokumen belum memiliki pembagian berdasarkan urgensi atau alur kerja, dan belum terdapat pembiasaan kerja yang mendorong staf untuk menjaga kerapian dan konsistensi. Hal ini menyebabkan keterlambatan, kekeliruan, dan menurunnya efisiensi kerja secara keseluruhan.

Kesalahan dalam pengelolaan dokumen yang terjadi turut berdampak pada keluhan dari klien, seperti dokumen yang tidak lengkap atau salah kirim. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi pengelolaan dokumen memiliki peran penting dalam mendukung kinerja pengiriman dokumen ekspor. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dibutuhkan suatu pendekatan yang dapat meningkatkan keteraturan, efisiensi, dan konsistensi kerja dalam pengelolaan dokumen ekspor. Metode 5S (*Seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke*) dinilai tepat diterapkan karena mampu membentuk lingkungan kerja yang bersih, terorganisir, dan produktif. Melalui penerapan metode 5S, pengelolaan dokumen ekspor diharapkan dapat berjalan lebih tertib, efisien, dan meminimalisir kesalahan guna menunjang kinerja pengiriman yang lebih baik, cepat, dan minim kesalahan.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengoptimalkan pengelolaan dokumen ekspor di PT Jasco Logistics Semarang melalui penerapan metode 5S (*Seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke*), guna menciptakan sistem kerja yang lebih tertata, efisien, dan meminimalisir kesalahan dalam pengiriman dokumen. PT Jasco Logistics merupakan perusahaan logistik *freight forwarding*. PT Jasco Logistics menawarkan layanan solusi transportasi, termasuk jenis pengiriman, proses bea cukai, serta pengiriman LCL (*Less than Container Load*) dan FCL (*Full Container Load*), serta pengiriman udara yang ditangani agen profesional. Salah satu aktivitas yang tidak jarang mengalami kesalahan adalah masih sering terjadinya kesalahan dalam pengiriman dokumen ekspor, seperti dokumen tidak lengkap, salah kirim, atau sulit ditemukan yang disebabkan oleh kurangnya sistem pengelolaan dokumen terstruktur, dan kelalaian karyawan (*human error*).

Kesalahan pengiriman dokumen yang sering terjadi di PT Jasco Logistics Semarang adalah pada dokumen ekspor. Kesalahan tersebut menjadi tantangan administrasi dokumen ekspor, seperti pengiriman dokumen ke alamat yang salah, sulit ditemukan, atau mengalami kesalahan dalam penyusunan, sehingga menyebabkan pengiriman tidak sesuai yang mengakibatkan kerugian waktu, biaya, dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Penyebabnya karena pengelolaan administrasi pengiriman dokumen yang belum optimal seperti pemilahan barang atau dokumen yang sudah tidak relevan sering kali masih disimpan di tempat kerja, pengaturan penyimpanan dokumen yang masih belum rapi, dan area penyimpanan dokumen yang kurang terawat, penyebab tersebut dapat menimbulkan kekacauan dan memperlambat pencarian dokumen penting. Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi terdapat data yang diperoleh dari ketidakpuasan pelanggan. Dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 1.1 Data Keluhan Klien

No	Tahun	Dokumen Kurang Lengkap	Dokumen Salah Kirim	Total
1	2022	60 keluhan klien	57 keluhan klien	117
2	2023	57 keluhan klien	36 keluhan klien	93
3	2024	81 keluhan klien	47 keluhan klien	128

Sumber: Data Perusahaan diolah, 2025

Tabel di atas menyajikan data jumlah keluhan pelanggan yang diterima terkait kesalahan pengiriman dokumen ekspor dalam tiga tahun terakhir yang menunjukkan peningkatan, dan mengindikasikan adanya masalah mendasar dalam sistem kerja internal, khususnya pada pengelolaan dokumen ekspor. Permasalahan

tersebut menunjukkan bahwa dalam pengelolaan dokumen di perusahaan belum tertata secara efisien. Dokumen-dokumen penting seperti NPE, PEB, dan *Bill of Lading* masih tercampur dan tidak ditata berdasarkan jenis maupun urgensi pengiriman. Selain itu, tidak adanya sistem visual seperti labelisasi atau kode warna memperlambat pencarian dokumen, serta meningkatkan risiko kesalahan dan keterlambatan dalam pengiriman. Untuk menghadapi tantangan ini, perusahaan perlu mencari solusi manajemen yang dapat mengoptimalkan pengelolaan dokumen ekspor agar lebih tertata dan efisien. Metode 5S tidak hanya relevan diterapkan di sektor manufaktur, tetapi juga pada sektor jasa, termasuk pengelolaan dokumen ekspor di perusahaan logistik seperti *freight forwarding*. Dengan diusulkannya penerapan metode 5S, diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pengiriman dokumen terutama dokumen ekspor, serta perbaikan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini akan berfokus pada analisis pengelolaan pengiriman dokumen ekspor di PT Jasco Logistics, yang bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan metode 5S dapat memberikan solusi dalam meningkatkan kinerja pengelolaan dokumen ekspor di perusahaan *freight forwarding*. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam implementasi metode 5S serta memberikan rekomendasi yang dapat diadopsi oleh perusahaan. Dengan demikian, topik penelitian ini berjudul **“OPTIMALISASI PENGELOLAAN DOKUMEN EKSPOR DENGAN METODE 5S (*SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, SHITSUKE*) DI PT JASCO LOGISTICS SEMARANG”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Ekspor dengan Metode 5S (*Seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke*) di PT Jasco Logistics Semarang?
2. Apa saja faktor-faktor kendala Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Ekspor dengan Metode 5S (*Seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke*) di PT Jasco Logistics Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Ekspor dengan Metode 5S (*Seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke*) di PT Jasco Logistics Semarang.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor kendala Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Ekspor dengan Metode 5S (*Seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke*) di PT Jasco Logistics Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

1. Penelitian ini sebagai laporan Tugas Akhir mahasiswa untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr).
2. Peneliti akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang optimalisasi pengelolaan dokumen ekspor dengan Metode 5S di industri khususnya pada PT Jasco Logistics Semarang.
3. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan penelitian, analisis data, dan pemecahan masalah melalui implementasi metode 5S.

1.4.2 Bagi Program Studi

1. Penelitian ini dapat meningkatkan reputasi program studi Manajemen dan Administrasi Logistik terkait kontribusi nyata dalam pengembangan praktik metode 5S di dunia industri.
2. Hasil penelitian dapat menjadi landasan untuk pengembangan kurikulum yang relevan dengan tuntutan industri, memastikan lulusan program studi Manajemen dan Administrasi Logistik siap menghadapi tantangan di lapangan.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi tambahan untuk memperkaya materi perkuliahan terkait manajemen kualitas, khususnya penerapan metode 5S.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Penerapan metode 5S dapat membantu PT Jasco Logistics Semarang untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam proses pengiriman dokumen.
2. Dengan metode 5S yang efektif, PT Jasco Logistics Semarang dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat kepada pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Penerapan metode 5S di PT Jasco Logistics dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan waktu, yang pada akhirnya dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan ketepatan waktu pengiriman dokumen.